

# Balanced scorecard sebagai pengukur kinerja pada divisi pemasaran dan pembinaan cabang PT Bank DKI

Yuda Wirawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=129892&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Persaingan bisnis perbankan dari tahun ke tahun terasa semakin tajam, keras dan semakin kompleks. Dengan semakin ketatnya persaingan ini, maka PT. Bank DKI harus mampu menetapkan dan mengimplementasikan strategi untuk dapat mempertahankan posisi dalam dunia perbankan khususnya di wilayah DKI Jakarta. Salah satu usaha yang dilakukan oleh PT. Bank DKI untuk mencapai tujuannya adalah dengan meningkatkan kinerja perusahaan, antara lain dengan meningkatkan kinerja pada Divisi Pemasaran dan Pembinaan Cabang. Selanjutnya agar strategi-strategi bisnis tersebut sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka pelaksanaannya perlu dikendalikan agar berjalan dengan konsisten. Untuk itu perusahaan harus memiliki pengukuran kinerja yang tepat dan akurat. Pengukuran kinerja ini sebagai dasar untuk mengevaluasi apakah strategi-strategi bisnis tersebut telah sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Saat ini dasar pengukuran kinerja di PT. Bank DKI masih hanya dilakukan atas pencapaian target-target yang berdasarkan ukuran faktor-faktor keuangan, seperti Nilai Ekspansi Kredit, Dana dan Laba, serta Nilai Non Performing Loan (NPL) / Kredit Bermasalah. Pengukuran kinerja tersebut dilakukan pada Kantor-Kantor Cabang dan Kantor-Kantor Cabang Pembantu PT. Bank DKI. Sementara pada Kantor Pusat PT. Bank DKI sampai saat ini standar pengukuran kinerja yang digunakan untuk menilai seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh masing-masing Divisi hanya berdasarkan goal setting. Dari uraian tersebut jelas terlihat bahwa belum adanya standar pengukuran kinerja terencana yang diterapkan pada Kantor Pusat PT. Bank DKI, dan faktor-faktor non keuangan seperti hubungan dengan pelanggan, proses bisnis, dan sumber daya manusia belum menjadi dasar pengukuran kinerja yang dilakukan pada Kantor-Kantor Cabang dan Kantor-Kantor Cabang Pembantu PT. Bank DKI. Karya akhir ini membahas perancangan sistem pengukuran kinerja pada Divisi Pemasaran & Pembinaan Cabang PT. Bank DKI dengan menggunakan konsep Balanced Scorecard untuk mengetahui apakah strategi-strategi yang telah ditetapkan pada Divisi Pemasaran dan Pembinaan Cabang sudah dilakukan sesuai dengan yang diharapkan dan sesuai dengan visi dan misi perusahaan, kemudian juga untuk mengetahui seberapa besar kinerja yang telah dicapai oleh Divisi tersebut. Penelitian ini dilakukan pada Divisi Pemasaran & Pembinaan Cabang karena merupakan divisi dengan jumlah personil terbesar dibandingkan dengan divisi lainnya, dan sebagai divisi yang juga memasarkan dan menyalurkan kredit kepada masyarakat, maka Divisi PPC merupakan ujung tombak bisnis perbankan khususnya PT. Bank DKI. Adanya sistem pengukuran kinerja dengan menggunakan konsep Balanced Scorecard ini dapat membantu manajemen melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan yang bertugas di Kantor Pusat, Divisi Pemasaran & Pembinaan Cabang menjadi lebih adil karena ditinjau juga dari berbagai faktor selain keuangan. dan perancangan sistem pengukuran kinerja dengan menggunakan konsep Balanced Scorecard. Perancangan sistem ini dilakukan berdasarkan visi dan misi PT. Bank DKI, serta mengacu pada Buku Pedoman Perusahaan (BPP) Perkreditan. Penelitian dilakukan dengan melaksanakan survey melalui wawancara dan diskusi dengan pihak-pihak pada Divisi Pemasaran & Pembinaan Cabang yang bersangkutan, yang terkait dengan tugas penyusunan visi, misi,

strategi dan rencana perusahaan. serta masalah-masalah lain yang masih terkait dengan informasi yang dibutuhkan. Untuk mendukung tercapainya sasaran-sasaran Divisi Pemasaran & Pembinaan Cabang maka dipetakanlah strategi-strategi yang mendukung peneapaian sasaran-sasaran tersebut dalam strategy maps dan selanjutnya dilakukan perancangan Balance Scorecard Divisi Pemasaran & Pembinaan Cabang. Dengan dipetakannya strategi-strategi yang perlu dilakukan dalam Strategy Maps dan rancangan Balanced Scorecard Divisi Pemasaran & Pembinaan Cabang, maka terlihat faktor-faktor yang perlu dipertajam ataupun diperbaiki pelaksanaannya guna mendukung tercapainya sasaran yang diharapkan. Selanjutnya kemampuan mengimplementasikan strategi merupakan faktor penting dalam pencapaian kinerja. Untuk itu diperlukan suatu proses dan sistim yang baik, yaitu berdasarkan prinsip-prinsip Strategy Focused Organization, sehingga dapat membantu mengimplementasikan strategi-strategi yang telah ditetapkan dan meningkatkan umpan balik dari strategi-strategi tersebut.